

通城县政务服务和大数据管理局

通城县解决老年人、残疾人等特殊群体 “办事难”问题实施方案

各乡镇人民政府、县直相关单位：

根据省、市优化营商环境相关要求，为进一步转变工作作风，提高服务意识和服务水平，切实解决老年人、残疾人等特殊群体“办事难”问题，结合我县老年人、残疾人等特殊群体的实际办事需求，特制订本工作方案。

一、具体问题

（一）服务大厅特殊群体办事难。政务服务大厅特定时间段人流量大、等待时间较长，高龄老年人、残疾人等特殊群体识字不便，对电脑操作、数字化办事程序不熟悉。

（二）养老保险待遇申领办理难。养老保险待遇申领办理地点过少，集中办理时间段人流量大，长期导致办事窗口拥挤。

（三）老年公交卡年审等候难。老年公交卡年审季节性强、审批充值点少、人流量大，造成窗口年审充值不便利。

（四）住院医保费用报销难。报销审批点较少、业务量大、办事较为不便。

(五) 残疾人鉴定出行难。残疾人行动不便、问题复杂，导致残疾人鉴定出行不便利。

二、解决措施

(一) 解决政务服务大厅特殊群体办事难

1. 建立“绿色通道”。在政务服务大厅咨询导办台设立“绿色通道”服务点，成立服务点“帮代办”专班，“帮代办”工作人员在群众自愿的前提下以“一对一”的形式，为70周岁以上老年人、残疾人等特殊人群提供领办、帮办、代办服务；

2. 提供优先服务。在服务大厅办事窗口开辟老年人、残疾人等特殊人群优先办理窗口，当这部分特殊群体前来办事时无需排队等候，可享受优先服务；

3. 完善设备设施。通过设置叫号机、残疾人专用通道，购置轮椅、医药急救箱、老花镜、放大镜等物品为老年人、残疾人等特殊群体提供温情服务和最大便利。（责任单位：县政务服务和大数据管理局、公安局便民分中心、各乡镇便民服务大厅；完成时限：10月底）

(二) 解决老年人养老保险待遇申领办理难

1. 随到随审办理。取消养老金发放集中申领制度，全年退休群众随时可办理养老保险待遇申领业务，随到随审随办；

2. 多点就近办理。增设办理地点，实现多点就近办理。一是在县政务服务大厅设置固定办事窗口；二是在县人社局四楼办公室设置办事点；三是在各乡镇人社服务中心设置办事窗口；四是在隽水城区内各社区均设置办理地点；五是可

采取远程视频的方式进行养老保险待遇申领；

3. 上门服务办理。由人社局工作人员联合人社中心提供上门服务，每年各人社中心联系所在乡镇村（社区），约定时间提供入村（社区）上门办理养老保险待遇申领。对 70 岁以上高龄老人、残疾人等特殊群体提供预约（预约电话：1. 机关事业单位养老保险局 4369113；2. 城乡居民养老保险局 4369220；3. 社会养老保险局 4369239、4322965）上门年审服务。（责任单位：县人社局、各乡镇人社中心；完成时限：9 月底）

（三）解决老年公交卡年审等待难

1. 优化服务。取消老年公交卡集中年审制度，变集中年审为“全年随时可审”，公交卡充值由“一年一充”优化为“两年一充”，有效减少老年人跑动次数；

2. 委托代办。对行动不便的老年人、残疾人等特殊群体采取代办服务，可委托家人、亲属代办，无需本人到场；

3. 主动服务。县卫健局（老龄办）每年定期轮流到 11 个乡镇为老年人、残疾人提供公交卡年审上门服务，减少老年人、残疾人到城区年审的次数。（责任单位：县卫健局、各乡镇便民服务大厅、村便民服务室；完成时限：10 月底）

（四）解决住院医保费用报销难

1. 业务“一窗受理”。在县政务服务中心医保窗口实行一窗受理，一窗通办制度，并设置“老年人、残疾人优先”便民告示牌，为残疾人和 70 岁以上高龄老年人等特殊人群提供便利；

2. 落实“就近办理”。将相关医保业务（含医疗费报销）

前移至各乡镇便民服务中心，方便特殊群体及普通群众就近办理，全力推广医保电子凭证应用，使老百姓看病、购药方便快捷；

3. 推行“不见面审批”。特殊群体和普通群众可委托他人提交相关资料，后台审批完成后直接将报销费用通过个人银行卡发放，无需本人到场。对行动不便的老年人、残疾人等特殊群体医保服务中心可提供上门服务。（责任单位：县医保局、各乡镇医保服务中心；完成时限：10月底）

（五）解决残疾人鉴定出行难。

1. 优化办事环节。一是在残联服务窗口设置彩色照片打印机，对未带照片的残疾人提供免费照相服务；二是残疾人鉴定结果采取网上公示的方式进行，为残疾人进一步提供便利；三是领证环节可通过邮政快递免费寄送，无需本人到场；

2. 鉴定就近办理。针对残疾鉴定机构较远办事不便的问题，县残联与县妇幼保健院对接，报省、市残联审核备案后新增县妇幼保健院为残疾鉴定机构，方便残疾人就近鉴定；

3. 提供上门鉴定。为方便偏远山区或行动不便的重度残疾人，经村（社区）委会确定后定期组织医生提供上门鉴定服务。（责任单位：县残联、县妇幼保健院、县邮政局；完成时限：10月底）

通城县政务服务和大数据管理局

2021年10月20日